

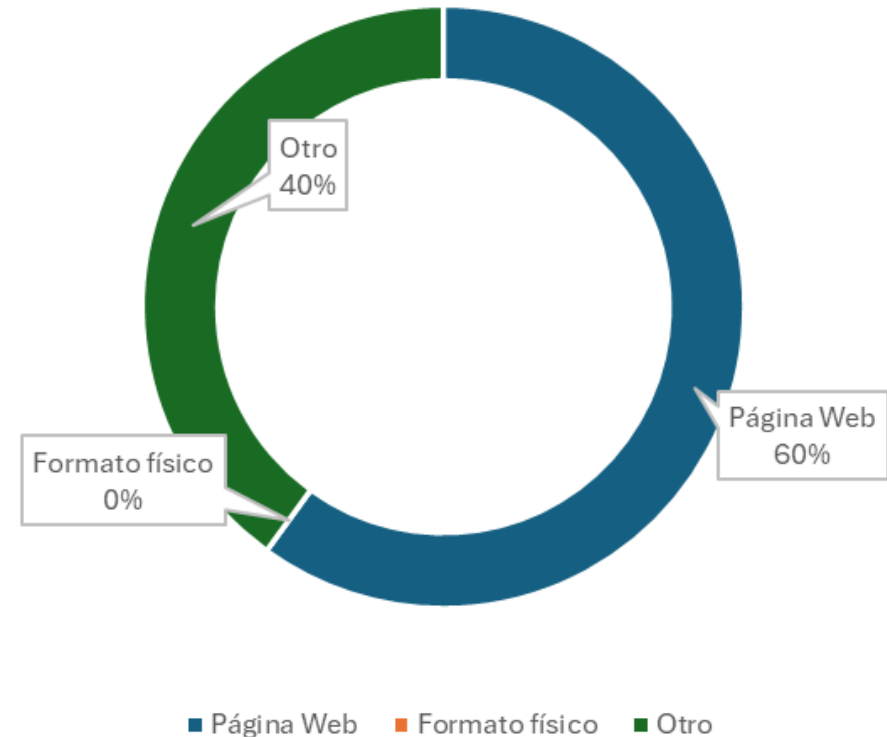
# **INFORME CONSOLIDADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS TRIMESTRE 2025-3**

**SEDE CÚCUTA**

## MEDIOS

El medio más utilizado para la radicación de las PQR es el buzón virtual con el 60% de solicitudes presentadas a través de este medio. El medio contemplado como otro corresponden a comunicaciones recibidas a través de correo electrónico y ventanilla única de correspondencia.

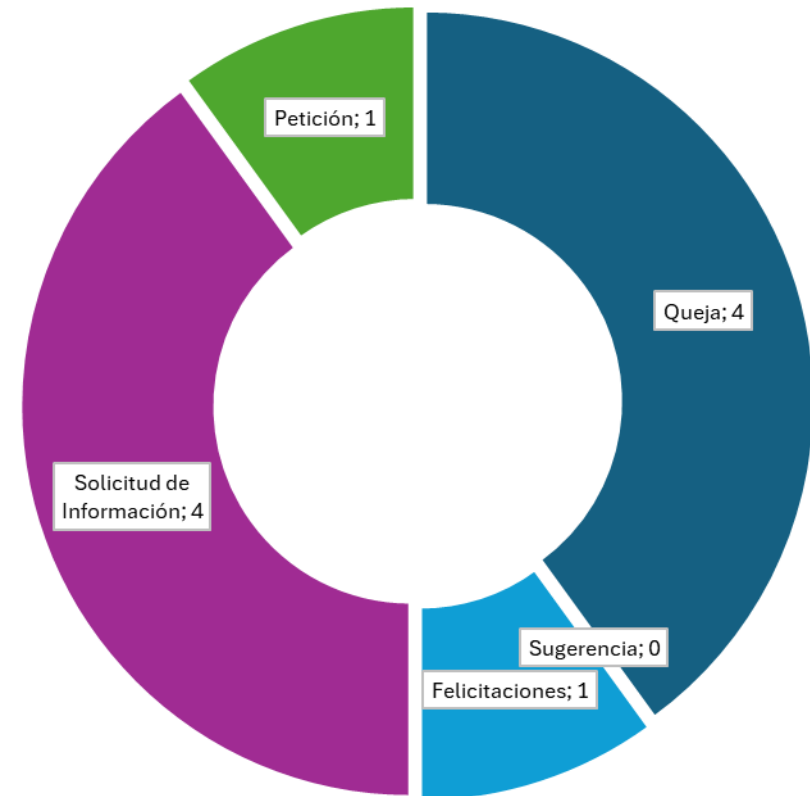
| MEDIOS         | # PQRS |
|----------------|--------|
| Página Web     | 6      |
| Formato físico | 0      |
| Otro           | 4      |



## TIPOS DE SOLICITUD

Los tipos de solicitud más frecuentes durante el tercer trimestre 2025 es Queja.

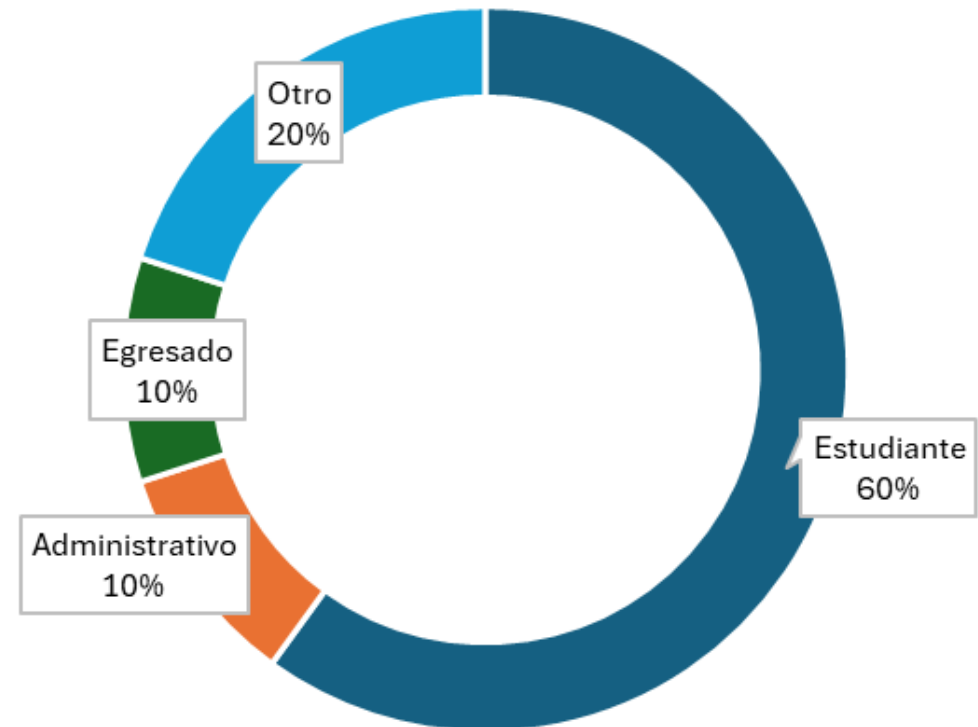
|                          |   |
|--------------------------|---|
| Queja                    | 4 |
| Felicitaciones           | 1 |
| Solicitud de Información | 4 |
| Petición                 | 1 |



## PARTES INTERESADAS QUE PRESENTAN PQRS

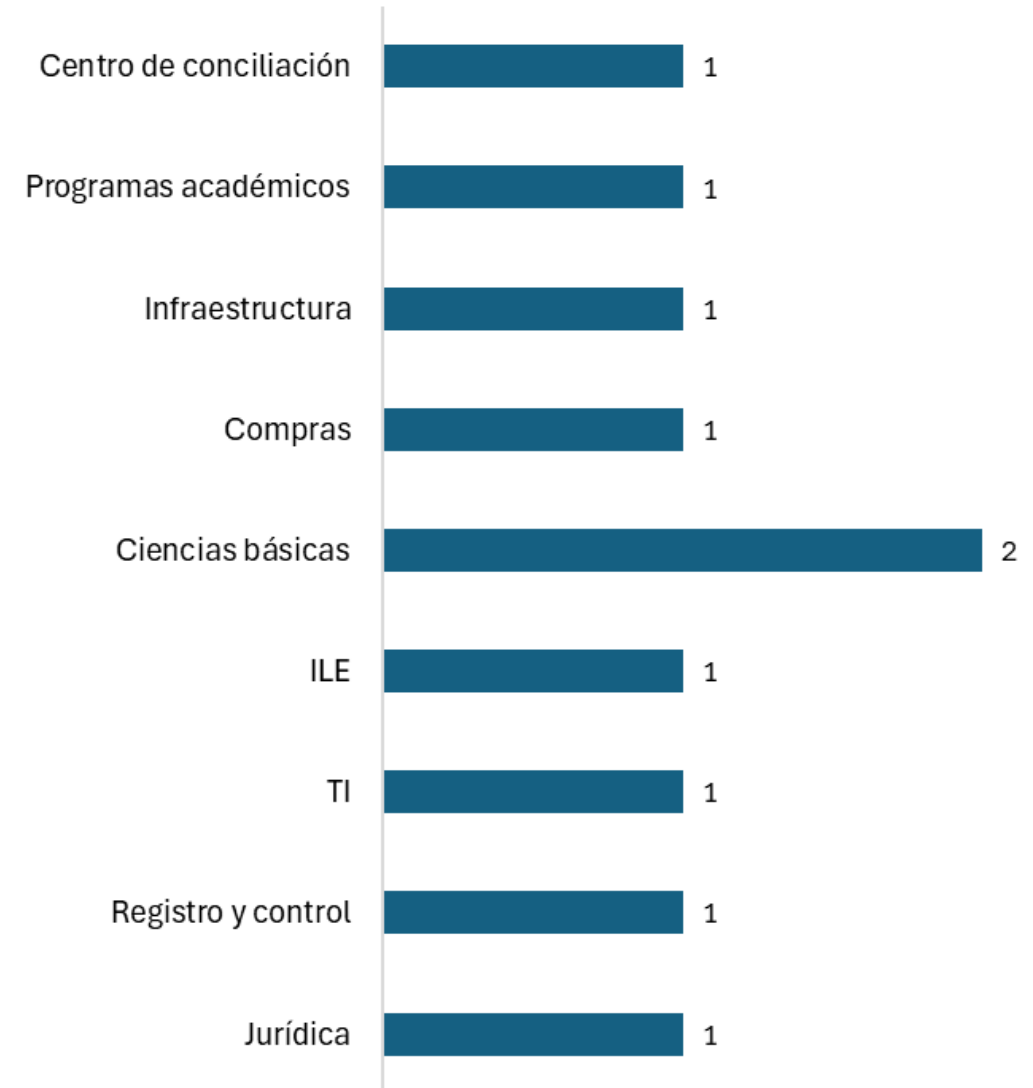
Durante el periodo, las partes interesadas que mas presentaron PQR fueron estudiantes

| PARTE INTERESADA | #PQRS |
|------------------|-------|
| Estudiante       | 6     |
| Administrativo   | 1     |
| Egresado         | 1     |
| Otro             | 2     |



## PROCESOS QUE ATENDIERON PQRS

El área/proceso que más solicitudes atendió fue ciencias básicas, con 2 solicitudes atendidas en el periodo reportado.



## EVALUACIÓN DE LA EFICACIA

La encuesta de evaluación de satisfacción fue enviada a todos los solicitantes, se recibió retroalimentación de parte de uno de ellos, obteniendo los siguientes resultados en cada pregunta:

1. ¿Su requerimiento fue atendido? Rta: Sí
2. ¿El tiempo de respuesta a su requerimiento fue?  
Rta: Excelente
3. ¿Su nivel de satisfacción frente a la respuesta dada a su requerimiento es? Rta: Muy satisfecho
4. Su percepción del servicio de atención a su requerimiento es: Excelente

## RESUMEN DEL TRIMESTRE

En el siguiente gráfico encuentra la información correspondiente a cada uno de los meses del periodo

